

Xiandai Zixun Yu Juece

现代 咨询与决策

马海群 等编著



黑龙江人民出版社

出因人下北墨：案來部一

202. 外 國 來 函 附 件

马海群等编著

[illegible]

图书在版编目(CIP)数据

现代咨询与决策/马海群等编著. —哈尔滨:黑龙江人民出版社, 2002. 1

ISBN 7-207-05355-X

I. 现... II. 马... III. ①咨询—理论②决策学 IV. C93

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2002)第 007193 号

责任编辑:李 兵

装帧设计:张建新

现代咨询与决策

马海群 等编著

出 版 者	黑龙江人民出版社
通讯地址	哈尔滨市南岗区宣庆小区 1 号楼
邮 编	150008
网 址	www.longpress.com E-mail hljmcbs@yeah.net
印 刷	黑龙江大学印刷厂
经 销	全国新华书店
开 本	850×1168 毫米 1/32·印张 13.5
字 数	350 000
印 数	1 000
版 次	2002 年 1 月第 1 版 2002 年 1 月第 1 次印刷
书 号	7-207-05355-X/G·1150

定价:26.00 元

(如发现本书有印制质量问题,印刷厂负责调换)

内 容 简 介

现代咨询活动本质上是一种知识创造与知识管理活动,是一种适应知识经济、网络经济的兴起而发展起来的社会化智力信息服务,其目标是面向社会各个领域、各个行业、各种层次的决策需求,提供选择性的决策支持与行动方案,因而现代咨询是决策的重要基础及重要组成部分。本书在系统研究咨询科学、咨询程序与方法、咨询产业、咨询机构、主要应用性咨询等方面问题的基础上,有创建地分析与探讨了咨询管理、网络咨询等新兴领域;并且在概述咨询与决策相互关系的基础上,有重点地介绍了决策科学与理论、决策技术与方法。全书内容完整有序,具有一定的理论价值和应用价值。

本书可供咨询人员、信息服务者、管理决策者和研究专家参考使用,也可用作管理类专业本科教材。

前 言

咨询是人类社会内在的一种信息交流活动,但咨询被作为一种产业、尤其作为一种学科而大力发展和广泛研究,则发生在 20 世纪。随着知识经济的兴起以及网络技术对社会各领域影响的不断加深,现代咨询具备了更坚实的理论后盾和技术支撑。

现代咨询活动本质上是一种知识创造与知识管理活动,是一种适应知识经济、网络经济的兴起而发展起来的社会化智力信息服务,其目标是面向社会各个领域、各个行业、各种层次的决策需求,提供选择性的决策支持与行动方案,因而现代咨询是决策的重要基础及重要组成部分。

决策是人类的基本行为特征之一,它是遍及人类社会实践各个领域的活动,体现了人的思维能力中的最本质的特性——自由创造的特性,一项决策就是一张改变事物、创造新生活的蓝图。决策学则是有关决策的基本原理、决策方法、决策过程与程序、决策规律的一门科学,随着社会的日益复杂化、知识经济的快速发展,决策学的应用研究越来越受到世界各国各行各业的普遍重视。

本书在系统研究咨询科学、咨询程序与方法、咨询产业、咨询机构、主要应用性咨询等方面问题的基础上,有创建地分析与探讨了咨询管理、网络咨询等新兴领域;并且在概述咨询与决策相互关系的基础上,有选择地介绍了决策科学与理论、决策技术与方法,重点对决策系统及应用进行了较为全面的论述。

全书共分十章,其中第一章第一、三节、第二章、第四章三、五节、第六章第一、三、四节、第七章第一节主要由马海群撰写,第三章、第四章第一、二、四节、第六章第二节、第七章第二、三、四节、第八章第一、二、三节由吴大刚编写,第五章由刘岩芳编写、第八章第四、五节由乔丽春撰写,第一章第二节、第九章、第十章由贺延辉编写,冯璐、牛晓宏、胡冰、安新颖等参加了第二章第一、二节的部分编写工作。全书由马海群统稿、修订并定稿。本书在编写过程中,参阅和引用了国内外专家学者的有关论著,在此一并感谢。

马海群

2001年12月于黑龙江大学

联系地址:哈尔滨市南岗区学府路74号

黑龙江大学信息管理学院

邮 编:150080

E-mail: mahaiqun@263.net

目 录

第一章 咨询与决策概论/1

第一节 咨询概述/1

第二节 决策概述/29

第三节 咨询与决策的辩证关系/41

第二章 咨询学原理/50

第一节 咨询学概述/50

第二节 咨询学研究的发展历史/57

第三节 咨询学研究内容与学科体系/61

第四节 咨询学的演化/69

第三章 咨询程序与方法/80

第一节 咨询程序模式/80

第二节 咨询工作程序/91

第三节 咨询方法论/104

第四章 咨询产业/113

第一节 咨询产业概述/113

第二节 国外咨询业发展历史与现状/119

- 第三节 我国咨询业的发展历程与现状分析/129
- 第四节 咨询业发展规模的确定/154
- 第五节 咨询市场/161
- 第五章 咨询机构/168
 - 第一节 咨询机构概述/168
 - 第二节 咨询机构的运作/184
 - 第三节 我国咨询机构发展现状/199
 - 第四节 咨询机构的管理模式/201
- 第六章 咨询管理/207
 - 第一节 咨询的法制管理/207
 - 第二节 咨询的经济管理/250
 - 第三节 咨询的人力资源管理/255
 - 第四节 咨询的知识管理/275
- 第七章 应用咨询领域/283
 - 第一节 图书馆参考咨询/283
 - 第二节 科技查新咨询/296
 - 第三节 企业经营咨询/300
 - 第四节 管理咨询/302
- 第八章 网络咨询与研究/306
 - 第一节 信息高速公路与我国网络发展概况/306
 - 第二节 网络经济概述/310
 - 第三节 网络企业概述/318
 - 第四节 网络咨询概述/328
 - 第五节 我国的网络咨询业/336
- 第九章 决策理论与决策科学/344
 - 第一节 决策模式与决策类型/344

第二节 决策主体/354

第三节 决策程序/367

第四节 决策学的发展历史与现状/379

第十章 决策工具——方法与技术/387

第一节 决策方法与技术概述/387

第二节 决策方法/389

第三节 决策技术/401

参考文献/415

第一章 咨询与决策概论

咨询作为管理决策活动的重要组成部分,对决策行为的过程、结果等都产生直接影响,本章将在概述咨询历史、特征、功能及决策概念、原则、步骤等的基础上,具体探讨咨询与决策的内在联系,并由此作为以后各章展开论述的基础。

第一节 咨询概述

一、咨询的概念与本质特征

咨询活动自古有之,但咨询的系统研究历史却较短,国内的有关研究始于 20 世纪 70 年代末,国外研究也不过百年的历史。由于研究者的文化与技术背景不同、关注的领域存在差别,尤其由于咨询具有广泛的渗透性,因而人们对咨询的理解和解释存在较大差异,有必要首先分析与咨询相关的一系列概念,并清晰界定咨询的范围。

1. 咨询一词的本义

在现代汉语中,咨询含有询问、谋划、商量之意,《辞源》(上海辞书出版社,1984 年版)和《现代汉语词典》(商务印书馆,1980 年版)都将咨询解释为“征求意见”。在欧美,相当于中文咨询的词均来源于拉丁文 *consulto*,含义是:同别人商量;向别人或书籍寻求知

识或劝告;共同商议以提出报告和建议等。英语中的 consult、consultation 也是磋商、建议的意思,因而中外文在咨询一词的本义上意思是一致的。

2. 有关咨询概念的几种典型的解释

随着人类咨询实践活动的不断深入,咨询概念的内涵有所扩大和延伸,有代表性的咨询概念大致有下列几种:

(1)“咨询在本质上是一项参谋性的工作”、“咨询是提供与实际管理问题有关的专业知识和技术的服务工作”、“咨询是以对确凿的事实进行分析并寻求切实可行的解决方案为基础的。”(国际劳工局编《管理咨询——专业指南》)

(2)咨询是咨询方(即咨询专家或咨询机构)根据委托方(即政府机关、社会团体、企事业单位乃至个人等)提出的要求,以其专门的知识、信息、技能和经验,运用科学的方法和手段进行调查、研究、分析、预测,客观地提供最佳的或几种可供选择的方案(或建议、报告等),帮助委托方解决复杂问题的服务。(崔槐青:论现代咨询的特点与功能,《科学学与科学技术管理》,1986,(7))

(3)咨询业务是根据用户的需要,提供知识、经验、技能的一种服务行业,它与普通的劳务、代理、中间人等服务有所不同;它以专门的知识和技术作为手段,协助用户解决各种复杂的问题。(张培德:国外咨询业务概况,《情报学报》,1982,(1))

(4)咨询有询问、请教、商量和考察等意思,咨询服务就是回答读者提出的询问,解决用户要求解决的难题。

(5)咨询不能仅理解为一种工作、产业或过程,还应当理解为一种人类的本能,理解为人类获取、传递和反馈信息的主动能力。(卢绍君:咨询学结构的理论研究,硕士论文第 17 页,1987)

上述几种解释不仅揭示了咨询的本质特征,而且展现了人们对咨询理解的三个层面:其一,面向读者开展服务的咨询;其二,以

专门知识提供建议或方案的咨询;其三,作为人类获取知识和信息以求生存之本能的咨询。可见,我们在理解咨询一词时,应注意其使用范围、领域。

3. 信息咨询

在信息社会 and 知识经济发展与成长的今天,信息咨询一词被人们频繁使用;一方面,信息咨询是信息化、网络化时代,人们对咨询一词的更新与特征强调,另一方面,大量论著中普遍使用的信息咨询概念,往往并不在同一个层次上或同一个领域内,因而有必要辨析信息咨询与咨询的关系、信息咨询不同层次的含义。

根据吴增芳《西欧技术市场与信息咨询市场》(《世界技术与信息咨询市场全书》,中国大百科全书出版社,1995年),信息咨询是随着咨询的日益发展,特别是随着信息论的创立而形成的一个概念;咨询和信息是不可分的,咨询服务实质上就是信息服务。孔祥智等人在《世界各国技术信息咨询业》(《世界技术与信息咨询市场全书》,中国大百科全书出版社,1995年)中提出,事实上,提供咨询服务的过程,就是传播信息的过程;因此,在现代产业划分时,人们常常把二者合在一起,称为信息咨询业,这与有些著作上的“咨询业”的概念是一致的。王金祥等人在《信息咨询学》(陕西科学技术出版社,1994年)中提出,信息咨询学又叫现代咨询学或咨询学,是运用信息科学的理论与方法作用于咨询业的产物。陈久仁等在“信息咨询理论与实践研究的升华”(《图书情报工作》,1995年增刊)中认为,在“咨询学”前面加上“信息”,形成“信息咨询学”,能准确表达这一学科的本质,且更具有时代特色。

在以上观点中,信息咨询是咨询被赋予时代特征的产物,二者在范围上具有一致性。当然,也存在着其他不同的看法。甘利人等在“我国咨询领域划分与构成初探”(《情报理论与实践》,1995(6))中提出,尽管信息是一切咨询服务的基础,但从信息工作的特

点来看,信息咨询的重点是解决信息查询的问题。周文骏主编的《图书馆情报学词典》(书目文献出版社,1991年)指出,信息咨询是一种向提出问题的用户提供有关消息、数据、事实、资料线索的情报服务。

不论是何种观点,我们都应当承认,从本质上看,信息咨询(实际也包括所有的咨询活动)是社会的信息交流活动之一,是通过咨询的形式达到信息交流的目的的一种知识、智能、技能的传递活动。

综合现有论著对信息咨询的不同理解,我们认为,信息咨询至少有以下三层含义:

(1)图书情报行业的信息咨询。现代图书馆的重要功能之一是参考咨询,即向用户提供数据、事实、资料等信息的高层次读者服务工作;在社会信息化速度加快、图书馆更多的介入市场经济与社会活动的环境下,传统的参考咨询被延伸或扩展成信息咨询活动,以展现图书馆的社会经济价值。

(2)作为管理咨询子集的信息咨询。根据英国学者 John Gurnsey 和 Marten White 的观点,信息咨询(Information Consult)不仅仅是图书馆与情报专业的咨询活动、更不限于图书馆咨询,而应被恰当的看作更广义意义上的管理咨询的一个子集。这样,信息咨询的用户可能是寻求设计、出版新产品方案的出版商,或是寻求重建或推销数据库的公共机构或企业,也可能是寻求解决图书馆问题的一个社会组织。

(3)作为应用于社会各领域的一般咨询的信息咨询。在这个层面上,咨询与信息咨询的内涵是一致的,但后者更突出了信息的本质功能,也更具有时代特色。这方面有代表性的观点包括:

①信息咨询服务是人们以信息为基础,对信息、情报、资料进行综合加工和创造,为社会提供各项服务的一种智力型信息服务

方式。(金建主编:《当代信息产业咨询手册》)

②信息咨询工作就是委托方提出问题,并征求解决问题的方案,受托方出主意、想办法,提出解决问题的建议。(辛希孟等:“情报研究与信息咨询”评估指标体系设计和计分法研究,《中国图书馆学报》1999(1))

为适应人们的使用习惯,本书中一般情况下仍然使用咨询一词来代替广义的信息咨询,但在特定场合下将使用信息咨询一词。

4. 咨询的本质特征

从以上有关咨询与信息咨询的各种解释,我们可以大致归纳出咨询的几个本质特征:

(1)咨询以信息为本,同时又传递信息,因而必然是一种信息交流活动;

(2)咨询是信息服务方式之一;

(3)咨询必须依赖于特定的专业知识和技能;

(4)咨询是一种智力活动过程,通常会产生新的知识。

(5)咨询通常提供方案、建议、报告等书面成果形式,但也包括直接回答询问等形式,因而咨询是有层次的;

(6)现代咨询必须依赖特定的方法和先进的技术手段。

二、咨询活动的起源与发展

1. 人类咨询活动的起源

咨询活动起源于早期的人类实践,中国是世界上开展咨询活动较早的国家,这在浩瀚的古籍中可以找到大量的记载来证明,因此有一种观点认为咨询起源于中国。例如,在春秋战国时期的一些文献中就出现了咨询一词;《诗经》中就有“载驰载驱,周爰咨询”的诗句,意思是说君王遣使臣,要求使臣悉心察访民间疾苦以告天子;《尚书·舜典》中曾记载,“咨十有二牧”、“询于四岳”,意思是说

舜帝治理国家,要和地方十二牧(州、郡长官)商议,还要和四方部族首领商议等。古代为统治者出谋划策的谋士、谏臣、军师和门客等,就是专门从事咨询活动者;垂询收益和扬名天下的有周武王、刘备、曹操、唐高宗等;提供咨询有功并闻名于世的有姜子牙、诸葛亮等。甚至有人认为,孔子是中国最早的咨询专家(朱传矩:文化咨询、技术和社会,《第一届中国国际咨询服务研讨大会暨展览会论文集》),孔子的许多哲学、教育、伦理思想,如“学而不思则罔,思而不学则殆”、“温故而知新”、“己所不欲,勿施于人”等,至今仍闪耀着智者的智慧之光,并给我们以深刻的启迪。

而现代咨询活动据考证起源于19世纪的英国,最早的现代咨询业务是英国工程师办的土木建筑事务所,其咨询业务单一,规模也很小,但却具备现代咨询的特征,即独立性的智囊团或思想库接受委托,就重要决策事项进行科学程序化研究,提出合理计划或方案。虽然目前的研究并未显示现代咨询活动首先在中国起源和发展,这或许受到社会历史与科技条件的影响,但我国历史上浩瀚的咨询活动史料是十分值得我们今天挖掘、研究和总结的。例如:除孔子的有关思想之外:

(1)春秋战国时期的孟尝君、平原君、春申君、信陵君各有“养士”二、三千之多,这些养士主要是为养主出谋划策、建功立业;

(2)《孙子兵法》(孙武,公元前521年)被认为是古代军事咨询的兵法圣书;

(3)战国晚期,秦王朝吕不韦集合数千“门客”为他编写《吕氏春秋》,并让这些门客出主意想办法;

(4)汉代咨询活动进入了军事决策领域,当时辅助指挥人员做决策的人被称为“参军”,相当于军事参谋,三国时的曹操被认为是首创“参军制”的人;

(5)三国时期蜀国“军师”诸葛亮的“隆中对”、“出师表”是著名

的战略咨询实例;

(6)自秦汉以后到唐宋元明清,历代的政治家都十分重视建立自己的智囊班子,包括唐朝的“谏议大夫”、清朝的“顾命大臣”,从而使咨询活动一直沿袭下来,成为统治阶级的一种工具。

(7)中华人民共和国开国领袖毛泽东是中国历史上谋略创造的最杰出代表,与历史上的谋士、军士相比,毛泽东创造性地形成了一套具有自身特点的谋略体系。毛泽东的政治谋略尤其是“三个世界”的划分学说,至今仍深刻影响着人类历史的进程。

2. 古代咨询方式的特征

(1)咨询的非程序性,个人的价值观念起了十分重要的作用,尤其是君主的个人意志往往凌驾于谋士之上;

(2)咨询的非独立性,谋士必须贯彻主子的意志,咨询方案的实施也完全取决于主子;

(3)咨询的经验直观性,带有“神农尝百草”的特征;中国人十分欣赏这样的格言:“不经一事,不长一智”、“吃一堑,长一智”,但却不重视理论指导;

(4)咨询的中庸性,求稳求安而不愿意冒险;

(5)咨询的内容偏重于人际关系而偏离“公正”、“客观”和“理性”,甚至违背自然规律。

3. 现代咨询和传统咨询的主要区别

(1)传统咨询主要基于个人智慧,而现代咨询大多是集体智慧发挥过程;

(2)传统咨询主要集中于政治、军事领域,现代咨询则从政治、军事主要转向经济领域,进而进入科技、文化、教育、生活等社会各个领域;

(3)传统咨询以发挥功能为主,现代咨询则更多的讲究经济效益;

(4)传统咨询机构大多是决策者的附庸,现代咨询机构则具有真正的独立性;

(5)传统咨询主要为决策者唱赞歌,现代咨询则追求公正、客观;

(6)传统咨询是一种偶发的自然行为,现代咨询则是在专门化、系统性理论指导下进行的自觉自主行为;

(7)传统咨询主要采用“运筹帷幄”法,现代咨询则主要采用科学方法和手段;

(8)传统咨询过程主要是“拍脑袋”,所谓“眉头一皱,计上心来”,现代咨询则有一套科学程序。

三、咨询的层次和现代咨询系统要素

1. 咨询的层次

因咨询课题的不同,以及咨询机构能力的区别,咨询实际存在着种类和层次上的差异。

(1) 战略型咨询(软科学研究)

这种咨询活动一般面向综合性的战略性咨询课题,需要集合多学科多技术种类的专家参与才能完成,要求咨询机构本身具备相当的人才、信息、物力储备;例如,能源开发利用方案、行业技术政策论证、宏观经济模型、机电一体化发展预测、信息系统发展预测、三峡工程论证等,都是属于大型的、国家或行业性的咨询活动,其成果形式大多为方案、论证报告、调研报告等,其机构多为国家组织起来的特定咨询机构,或有关部委及其联合组织。

(2) 战术型咨询(谋略咨询)

这种咨询活动一般面向局部的或特定的咨询课题,需要依赖某些甚至某个咨询专家来完成,大多数的企业诊断、谋略、策划等都属于这类咨询。如“何阳的点子”。这种咨询有时也具有一定的